

福岡県内の消費生活相談等について

(①令和6年度の福岡県内の消費生活相談の概要について)

(福岡県消費生活センター)

## 令和6年度の福岡県内の消費生活相談の概要について

福岡県消費生活センター及び県内市町村の消費生活センター・相談窓口では、県民からの消費生活相談<sup>(※1)</sup>に応じ、問題解決のための助言や各種情報の提供を行っている。また、必要に応じ相談のあっせん<sup>(※2)</sup>を行っている。

(※1) 消費生活相談…事業者が提供する商品・サービスに係る消費者からの苦情等の相談をいう。

(※2) あっせん……消費者からの相談対応において、消費者単独の交渉等による解決が難しい場合などに、消費生活センター・相談窓口が消費者と事業者間の連絡調整等を行うことをいう。

本資料中に記載の相談件数は、PIO-NET（注）に登録された消費生活相談情報（図表2～4は令和7年6月9日現在の登録分。図表5以降は令和7年7月31日現在の登録分）を元に集計を行っている。

また、図表1の市町村の相談件数（総数）に限り、県が各市町村に照会して得た回答を元に集計を行っているため、各統計項目における相談件数の合計は必ずしも一致しないことがある。

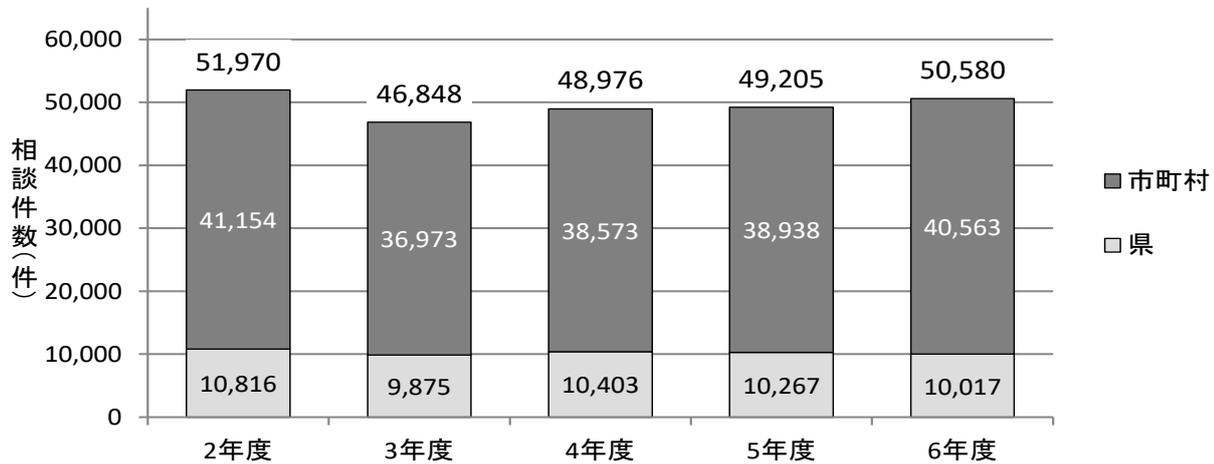
（注）PIO-NETとは、全国消費生活情報ネットワークシステム(Practical Living Information Online Network System)のことで、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集・蓄積を行っているシステムである。

地方公共団体、国の機関、県警察においては、このシステムによって全国で蓄積された相談情報を閲覧し、消費者被害の未然防止・拡大防止又はその救済に資するため、又は法執行等における端緒情報とするため、利用することが出来る。福岡県では、PIO-NETに加入して相談対応、事業者指導及び消費者啓発に活用している。

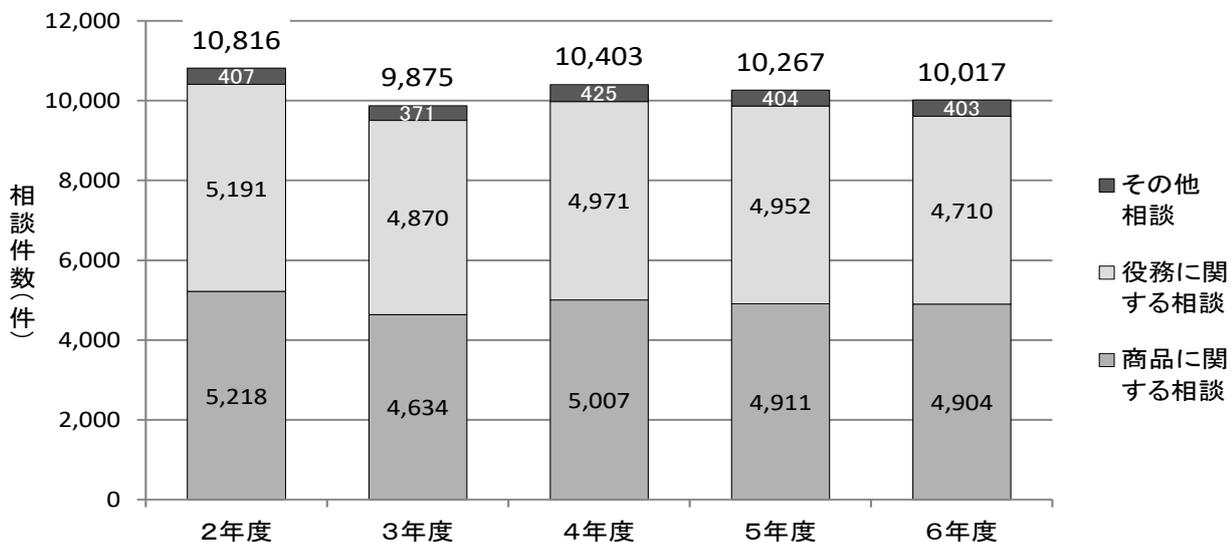
## 令和6年度の相談件数は、前年度から増加

- 令和6年度に福岡県内の消費生活センター・相談窓口寄せられた相談は50,580件であった。前年度の49,205件と比べ1,375件増加（対前年比2.8%増）した。
- 福岡県消費生活センター受付分は10,017件で、前年度の10,267件と比べて250件減少（対前年比2.4%減）した。

図表1 県及び県内市町村の消費生活相談件数



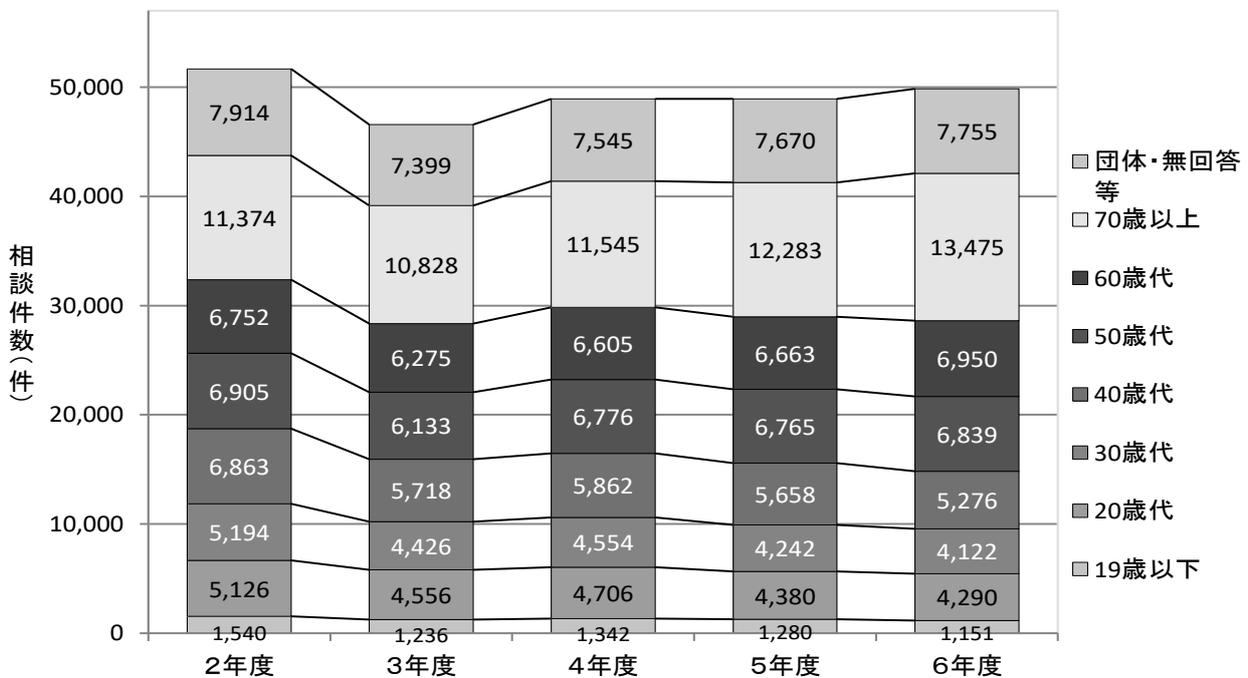
図表2 福岡県消費生活センター受付の消費生活相談件数



### 高齢者の相談件数は依然として多数

- 令和6年度の相談件数を年代別に集計すると、第1位が70歳以上で13,475件(27.0%)となっており、依然として高齢者から多数の相談が寄せられている。
- 次いで60歳代が6,950件(13.9%)、50歳代が6,839件(13.7%)、40歳代が5,276件(10.6%)の順であった。

図表3 年齢別の消費生活相談件数(福岡県全体)



## 「商品一般」が7年連続1位

- 商品・サービス別では、身に覚えのない商品到着やクレジットカード不正利用の相談を含む「商品一般」が第1位に、「不動産貸借」が第2位に、「基礎化粧品」が第3位になっている。
- 第3位の「基礎化粧品」、第4位の「健康食品」に関する相談は、通信販売での定期購入に関するトラブルが多い。

図表4 商品等分類別の相談件数（福岡県全体）

順位	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
1	商品一般 4,668件（9.0%）	商品一般 4,367件（9.4%）	商品一般 4,354件（8.9%）	商品一般 4,649件（9.5%）	商品一般 5,598件（11.2%）
2	デジタルコンテンツ 4,085件（7.9%）	不動産貸借 2,260件（4.9%）	不動産貸借 2,266件（4.6%）	不動産貸借 2,433件（5.0%）	不動産貸借 2,350件（4.7%）
3	健康食品 2,582件（5.0%）	健康食品 1,363件（2.9%）	基礎化粧品 1,937件（4.0%）	健康食品 1,522件（3.1%）	基礎化粧品 2,088件（4.2%）
4	不動産貸借 2,457件（4.8%）	インターネット接続回線 1,332件（2.9%）	健康食品 1,461件（3.0%）	基礎化粧品 1,331件（2.7%）	健康食品 1,942件（3.9%）
5	他の行政サービス 1,459件（2.8%）	携帯電話サービス 1,245件（2.7%）	相談その他 1,268件（2.6%）	相談その他 1,252件（2.6%）	相談その他 1,294件（2.6%）

※商品等分類別の相談件数は、令和3年度に商品等分類の改訂があり分類の廃止や新設があったため、時系列での比較はできない。

※「商品一般」は、商品进行特定できない（又は特定する必要が無い）相談。

（例）身に覚えのない商品が届いた、クレジットカード不正利用、不審なメール・電話 など

※「デジタルコンテンツ」：令和2年度まで使用された分類。デジタルコンテンツに含まれている相談が多様なため改訂後の商品別分類との対比はできないが、主に「インターネットゲーム」「異性交際関連サービス」「アダルト情報」などに分類されている。

※「健康食品」は、いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等であって、別に定める食品（高麗人参茶、酵素食品、プロポリス等）以外に関する相談。

※「不動産貸借」は、土地・家屋等の賃貸借の使用貸借に関する相談。

※「他の行政サービス」は、消費者問題に直接関係ない相談で、相談の相手方が行政機関である場合。

※「相談その他」は、主に「売り手」対「買い手」という図式でない個人間トラブルや経営相談などに関する相談のうち、その他の既定の分類（相続など）に当てはまらないもの。

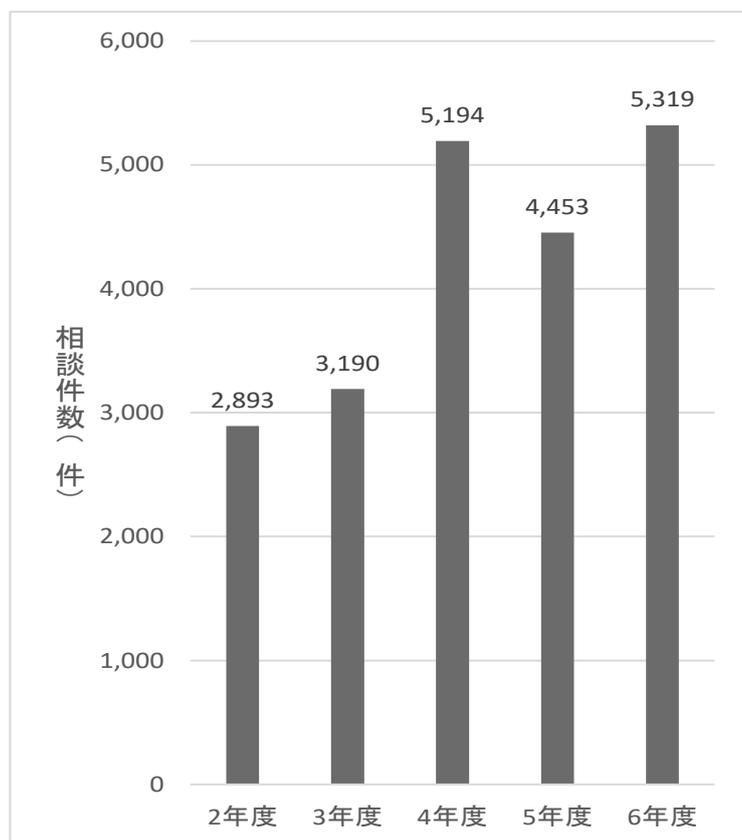
<定期購入トラブル>

## 法改正後も後を絶たない定期購入トラブル

- 令和4年6月1日に、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、取引における基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務付けられた。また、販売業者等の誤認させるような表示等により、誤認して申込みをした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができるようになった。
- 令和6年度の相談件数は5,319件で、前年度の4,453件と比べて866件増加（対前年比19.5%増）しており、改正法施行後も依然として、意図せず定期購入になっていたという相談等が多く寄せられている状況である。

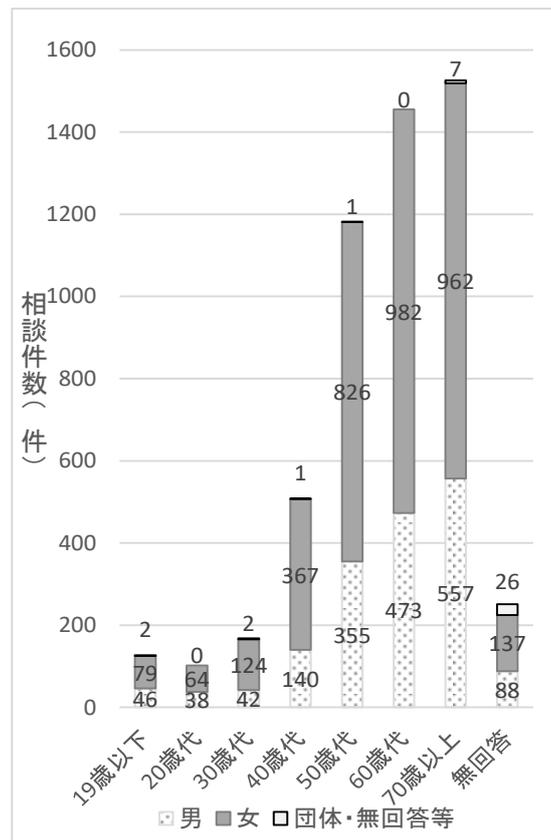
図表5

通信販売での定期購入に関する相談件数の推移（福岡県全体）



図表6

年齢別相談件数（令和6年度）



※令和2年度までは、国民生活センター作成のプロファイル「お試しのつもりが定期購入に」を用いて算出。

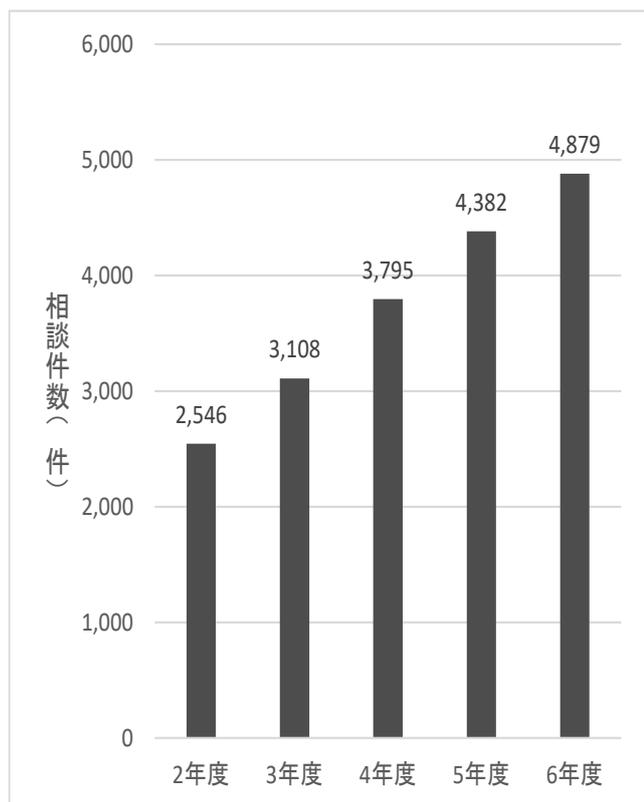
令和3年度以降は、販売購入形態「通信販売」および内容等キーワード「定期購入」で抽出している。

## SNS が関連する相談は年々増加

- SNS が関連する相談件数は年々増加しており、令和 6 年度の相談件数は 4,879 件で、前年度の 4,382 件と比べて 497 件増加（対前年比 11.3%増）した。
- 令和 6 年度の相談を年代別にみると、最も相談が多かったのは 50 歳代の 1,039 件（21.3%）、次いで 60 歳代の 886 件（18.2%）、20 歳代の 726 件（14.9%）の順となり、若年層だけでなく、中高年層でもトラブルが多く発生している。
- 「SNS 上の広告を見て購入した商品が、意図せず定期購入になっていた」、「SNS で知り合った人から勧められて契約した副業が、説明と違い、儲からない」といった相談が寄せられている。

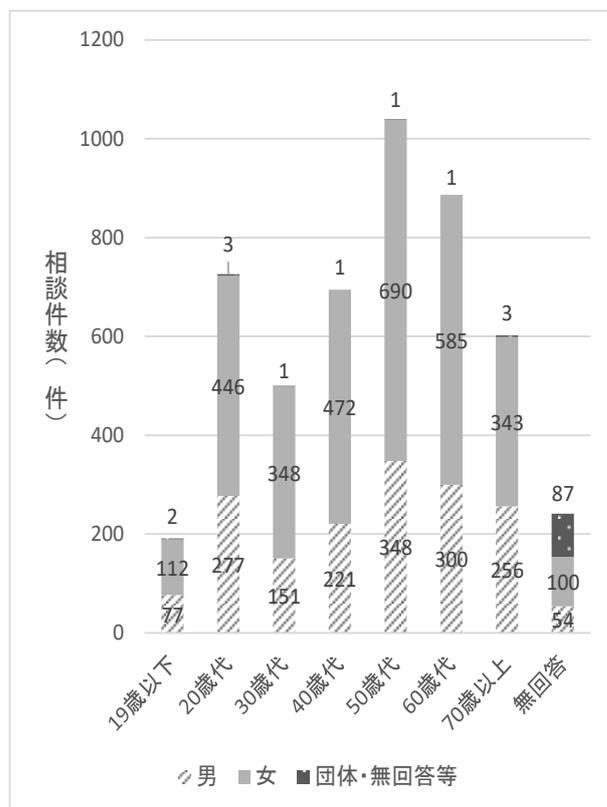
図表 7

SNS が関連する相談件数（福岡県全体）



図表 8

年齢別相談件数（令和 6 年度）

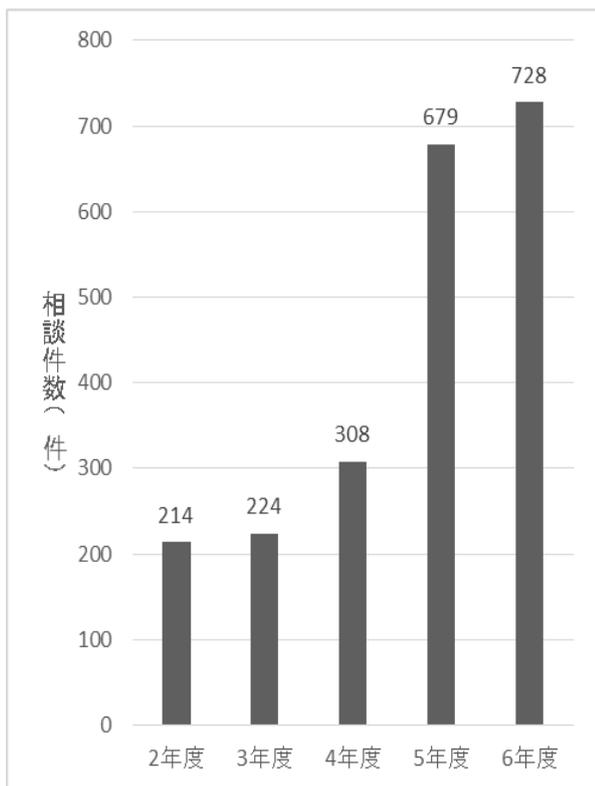


## 点検商法に関する相談が増加

- 点検商法に関する相談件数が令和5年度に急増し、令和6年度の相談件数は728件で、前年度の679件と比べて、更に49件増加（対前年比7.2%増）した。
- 令和6年度の相談を年代別に見ると、約7割にあたる501件（68.8%）が、70歳以上の高齢者が契約当事者となっている相談である。
- 給湯器や屋根などを無料で点検すると言って、突然業者に訪問され、不安を煽られて高額な契約をしてしまったなどの相談が寄せられている。

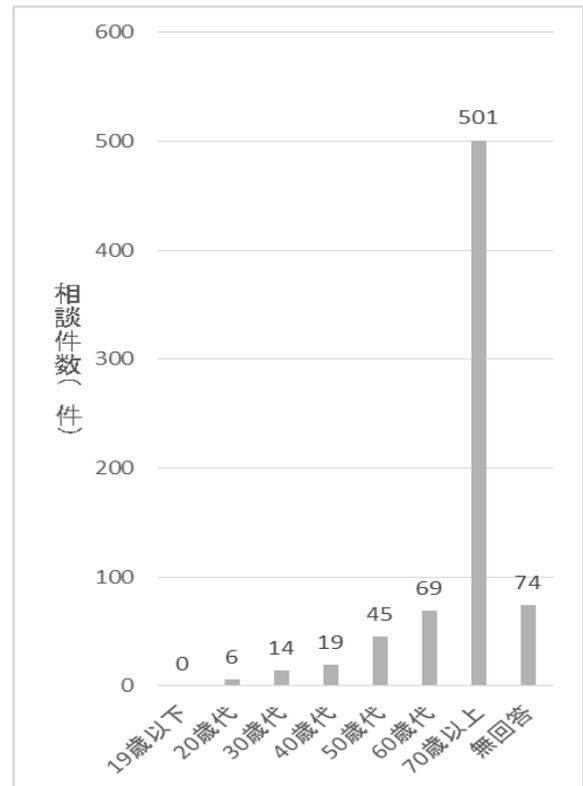
図表 9

点検商法に関する相談件数（福岡県全体）



図表 10

年齢別相談件数（令和6年度）

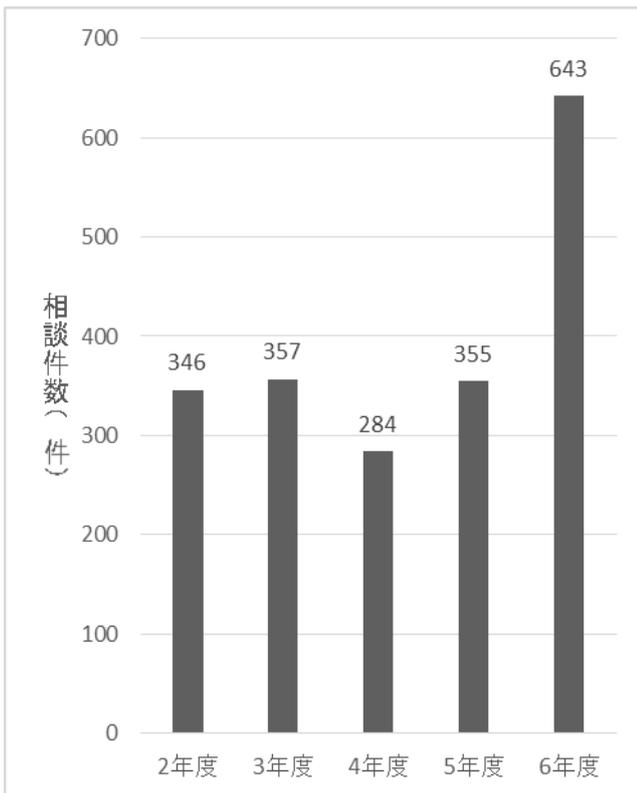


## 固定電話サービスに関する相談が急増

- 固定電話サービスに関する相談件数が、前年度の約 1.8 倍（令和 5 年度：355 件→令和 6 年度：643 件）に急増した。
- 令和 6 年度の相談を年代別に見ると、約 6 割にあたる 383 件（59.6%）が、70 歳以上の高齢者が契約当事者となっている相談である。
- 「2 時間後に電話が使えなくなる。オペレーターに接続するには○番を押してください。」といった自動音声電話がかかってきたなどの相談が多く寄せられたことが、主な増要因である。

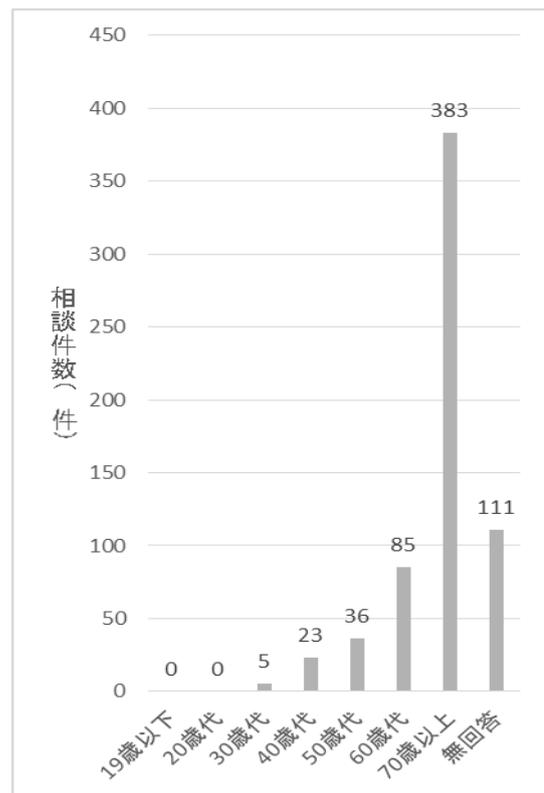
図表 11

固定電話サービスに関する相談件数（福岡県全体）



図表 12

年齢別相談件数（令和 6 年度）

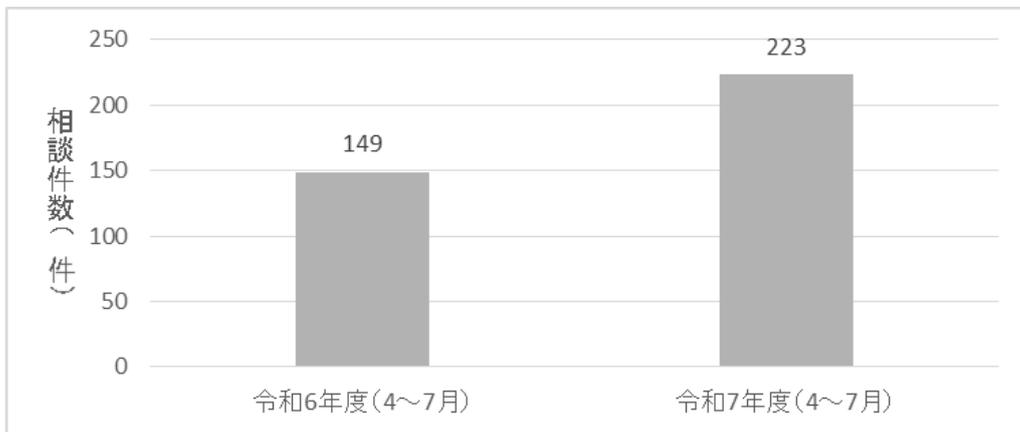


## 令和7年度（4～7月）の傾向

- 固定電話サービスに関する相談件数は、令和7年度（4～7月）は223件で、前年度（4～7月）の149件と比べて74件増加（対前年比49.7%増）しており、引き続き、「2時間後に電話が使えなくなる」などといった自動音声電話への注意が必要である。
- 電気空調・冷房機器に関する相談件数が、前年度（4～7月）の約2.6倍（令和6年度121件→令和7年度：310件）に急増している。SNS上の動画広告で「一瞬で室温が大幅に下がる」と謳っているサーキュレーター等を注文したが、広告と異なる安物の商品が届いたなどの相談が多く寄せられていることが、主な増要因である。

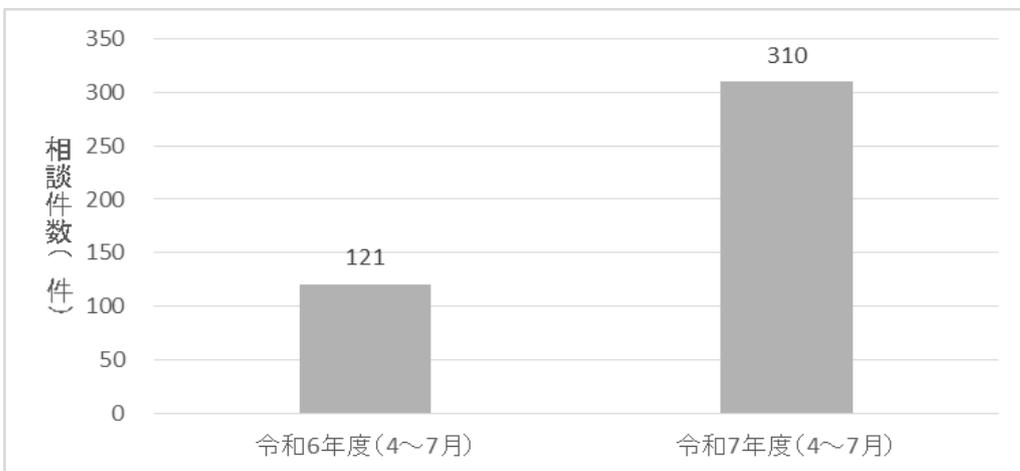
図表 13

4～7月の固定電話サービスに関する相談件数（福岡県全体）



図表 14

4～7月の電気空調・冷房機器に関する相談件数（福岡県全体）



福岡県内の消費生活相談等について  
(②事業者に対する行政指導及び行政処分について)

(福岡県消費生活センター)

## 事業者に対する行政指導及び行政処分について（令和6年度）

### 1 行政指導（福岡県消費生活センター）

#### （1）実施件数

次の法律等に照らして行政指導を33件実施した。

法律等	文書指導	口頭指導	計
特定商取引に関する法律	14	4	18
福岡県消費生活条例	8	2	10
不当景品類及び不当表示防止法 （景品表示法）	0	5	5
計	22	11	33

#### （2）代表的な事業者の業務内容

##### 【特定商取引に関する法律、福岡県消費生活条例】

- エステティックサロン …………… 5事業者  
（脱毛エステなど）
- 住宅に関する役務の提供 …………… 2事業者  
（リフォーム、屋根工事など）
- 住宅に設置する物品の販売 …………… 2事業者  
（給湯器の設置、販売など）
- リサイクル業 …………… 2事業者  
（買取、処分）

##### 【景品表示法】

- 小売業 …………… 4事業者

### 2 行政処分（生活安全課及び福岡県消費生活センター）

特定商取引に関する法律に基づき行政処分を1件実施した。

#### ○株式会社イトケン（業務停止命令、指示、業務禁止命令：R7.3.25）

##### ・事案概要

事業者は、福岡市東区に本店、その他複数の県に支店を設置し、給湯器の販売及び設置、給湯管の新設工事などを業とする訪問販売業者であるが、同事業者が消費者との間で締結した工事請負契約について、クーリング・オフが可能であるにもかかわらず、「解約できない」などと、あたかも本件契約はクーリング・オフすることができないものであるかのように告げた。

##### ・違反項目、適用条項

不実告知（法第6条第1項）

##### ・相談状況

446件（福岡県内、令和5年11月以降）

##### ・契約者

平均年齢80.6歳